

## Ošetřovatel a prodejce / ošetřovatelka a prodejkyňe zvířat pro zájmové chovy (kód: 41-078-H)

Autorizující orgán:	Ministerstvo zemědělství
Skupina oborů:	Zemědělství a lesnictví (kód: 41)
Týká se povolání:	Ošetřovatel zvířat v zoo
Kvalifikační úroveň NSK - EQF:	3

### Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v chovaných druzích nejčastěji prodávaných zvířat zájmových chovů	3
Zajišťování prodeje zvířat pro zájmové chovy	3
Poskytování kvalifikované poradenské činnosti k chovu zvířat v zájmových chovech	4
Obsluha pokladny a pokladních systémů	3
Kompletace a údržba chovných zařízení pro prodávaná zvířata zájmových chovů a zajištění optimálního prostředí	3
Obsluha přístrojů a technického zázemí chovů zvířat, zajištění bezpečnosti práce	3
Prevence nákaz v chovech jednotlivých druhů prodávaných zvířat	3
Příprava krmiv a krmení	3
Aplikace zákonů, nařízení a mezinárodních dohod upravujících chov a obchodování se zvířaty	3

### Platnost standardu

Standard je platný od: 01.03.2023

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Orientace v chovaných druzích nejčastěji prodávaných zvířat zájmových chovů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat a charakterizovat běžně chované a prodávané druhy drobných savců (drobní vačnatci, hlodavci, zajícovci, malé šelmy, hmyzožravci)	Ústní ověření
b) Vyjmenovat a charakterizovat běžně chované a prodávané druhy obojživelníků a plazů (žáby, ocaseatí obojživelníci, ještěři, želvy a hadi)	Ústní ověření
c) Vyjmenovat a charakterizovat běžně chované a prodávané druhy ptáků (pěvci, papoušci, měkkozobí, hrabaví, vrubozobí)	Ústní ověření
d) Vyjmenovat a charakterizovat běžně chované a prodávané druhy akvariálních ryb (5 druhů z následujících skupin: characidy, živorodky, cichlidy, závojnátky, skaláry)	Ústní ověření
e) Vyjmenovat a charakterizovat běžně chované a prodávané druhy bezobratlých - hmyz (včetně krmného), pavouci, štíři, měkkýši	Ústní ověření
f) Podle obrázků nebo v chovném zařízení určit alespoň 5 druhů z nejčastěji prodávaných zvířat zájmových chovů	Praktické předvedení a ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Zajišťování prodeje zvířat pro zájmové chovy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat způsob přijímání objednávek zákazníků a jejich vyřizování s důrazem na písemnou evidenci, pravidla komunikace se zákazníkem na prodejně, zásady etiky prodeje	Ústní ověření
b) Vysvětlit způsob přejímky, skladování, ošetřování a inventarizaci zboží, popsat a předvést způsob přejímky živých zvířat do prodejny a expedice zákazníkovi	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat kontrolu dodržování bezpečnosti a hygieny práce a protipožárních předpisů	Ústní ověření
d) Vysvětlit zásady aktivního kvalifikovaného přístupu k prodeji zvířat, včetně návrhu týkajícího se sortimentu a množství nabízených zvířat	Ústní ověření
e) Předvést činnosti prodejce týkající se prodeje minimálně tří druhů zvířat z různých tříd a prodeje chovatelských potřeb vhodných pro tato zvířata, včetně vhodné manipulace, balení zboží a komunikace se zákazníkem, za dodržení etiky prodeje živých organismů	Praktické předvedení a ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Poskytování kvalifikované poradenské činnosti k chovu zvířat v zájmových chovech

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Poskytnout kvalifikované a objektivní informace o 3 druzích zakoupených zvířat, včetně doporučení nebo pomoci při zajištění bezpečného transportu zvířete z prodejny a doporučení odborné literatury	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Ukázat na příkladech způsoby navázání a posilování kontaktů se zákazníky, organizaci předváděcích a informačních akcí	Praktické předvedení
c) Vysvětlit podstatu odborných služeb zákazníkům, včetně vyřizování dotazů a stížností, a využití kontaktů se zkušenými chovateli a veterináři	Ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Obsluha pokladny a pokladních systémů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít počáteční hotovost a odstranit případné nedostatky před zahájením práce na pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zprovoznit pokladnu, řešit problémy provozu pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Komunikovat vhodně se zákazníkem, řešit obvyklé i neobvyklé situace při obsluze zákazníka, včetně postupu při reklamaci zboží zákazníkem	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Účtovat ceny zboží mechanicky nebo za pomoci čtecího zařízení kontrolní pokladny, kontrolovat ceny zboží, odstranit vzniklé nedostatky při účtování cen	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Stornovat platbu v pokladně, vystavit příslušný doklad a evidovat ho	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Provést základní údržbu pokladny (výměna pásky) a odstranit drobnou technickou závadu	Praktické předvedení a ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Kompletace a údržba chovných zařízení pro prodávaná zvířata zájmových chovů a zajištění optimálního prostředí

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat základní typy chovatelských zařízení pro prodávaná zvířata s předvedením základních principů manipulace a zajištění proti úniku zvířat, případně krádeži	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vysvětlit základní vybavení chovatelských zařízení s ohledem na vytváření optimálního prostředí a pohodu chovaných zvířat (welfare), vyjmenovat a prakticky předvést umístění prvků pro obohacení prostředí v chovech	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vysvětlit a předvést způsoby měření teploty a vlhkosti podle jednotlivých typů ubikací (akvária, terária, paludária, klece a zahradní výběhy), ozřejmit denní světelný a tepelný režim	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vysvětlit a předvést, jakým způsobem je zajištěno větrání v uzavřených prostorách terárií a zastínění u venkovních zařízení	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Popsat způsob a časový rozvrh údržby chovatelských zařízení s ohledem na náročnost chovaných a dále prodáváných druhů zvířat	Ústní ověření
f) Předvést čištění a údržbu chovných zařízení pro minimálně 3 druhy zvířat z různých tříd na prodejně	Praktické předvedení
g) Stanovit denní ošetřovatelský režim, včetně krmení a údržby ubikací, předvést ošetřování minimálně 3 druhů zvířat z různých tříd v prodejně	Praktické předvedení a ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Obsluha přístrojů a technického zázemí chovů zvířat, zajištění bezpečnosti práce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat základní druhy prodáváných technických zařízení určených k zabezpečení optimálních podmínek v odchovných zařízeních pro zvířata zájmových chovů (terárium, akvaterárium, ptačí voliéra, klec pro chov savců)	Ústní ověření
b) Obsluhovat technická zařízení zaručující potřebné mikroklima v uzavřených prostorách a ve vodním prostředí (topné systémy, vodní filtry, zvlhčovače, regulace osvětlení) a obsluhu popsat	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Dodržovat bezpečnost práce a ochranu zdraví s ohledem na možnost vzájemného přenosu závažných onemocnění (zoonózy, antropozoonózy), vyjmenovat a respektovat základní povinnosti při práci s biologickým materiálem, údržbě a preventivních kontrolách elektrických zařízení, požární prevenci	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vyjmenovat hlavní zásady bezpečnosti práce při manipulaci s hlodavci, zajícovci a drobnými šelmami, ptáky, plazy a bezobratlými živočichy, popsat používání ochranných pomůcek a první pomoc při poranění zvířaty se zvláštním zřetelem k jedovatým druhům, předvést manipulaci s 5 druhy zvířat	Praktické předvedení a ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Prevence nákaz v chovech jednotlivých druhů prodáváných zvířat

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní postupy prevence nákaz v chovech - dodržování čistoty, veterinární vyšetření nově přichozících jedinců, opatření při výskytu ekto- a endoparazitů, při vypuknutí epidemie, vakcinační schémata a pravidelné odčervení u vnímavějších druhů či zvířat chovaných v zátěžovém prostředí	Ústní ověření
b) Popsat typická onemocnění (včetně příznaků) u plazů, ptáků, drobných savců, akvarijních ryb a bezobratlých živočichů	Ústní ověření
c) Popsat součinnost s veterinární službou, vyjmenovat nákazy podléhající oznamovací povinnosti a nemoci savců a ptáků přenosné na člověka, vysvětlit pojem karantény a karanténního režimu.	Ústní ověření
d) Předvést postupy při likvidaci biologického odpadu z chovů (kadavery zvířat, znečištěná podestýlka, zbytky krmiv a vody z napáječek) ve smyslu platných hygienických a veterinárních předpisů, popsat režim úklidu prodejny a prostředky používané k desinfekci ubikací zvířat	Praktické předvedení a ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Příprava krmiv a krmení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Rozpoznat, popsat a porovnat základní typy krmiv pro savce, ptáky a plazy, uvést nejčastěji používané nutriční doplňky a uvést nevhodná krmiva	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Připravit z komponentů 3 krmné směsi a stanovit časový rozvrh krmení a krmnou dávku	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Rozpoznat a popsat základní závady krmiv, uvést, jaké důsledky může mít jejich použití pro zdraví chovaných zvířat a uvést způsoby uskladnění krmiv	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Předvést krmení 3 druhů zvířat (jednoho zástupce savců, jednoho zástupce ptáků a jednoho zástupce plazů) na prodejně	Praktické předvedení

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Aplikace zákonů, nařízení a mezinárodních dohod upravujících chov a obchodování se zvířaty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Stručně vysvětlit účel a účinnost zákona na ochranu zvířat proti týrání a Vyhlášky č. 411/2008 Sb., o stanovení druhů zvířat vyžadujících zvláštní péči, a povinností z nich vyplývajících	Ústní ověření
b) Stručně vysvětlit význam živnostenského zákona pro chovatelskou praxi a obchodování se zvířaty určenými pro zájmové chovy	Ústní ověření
c) Vysvětlit význam Úmluvy o mezinárodním obchodu s ohroženými druhy volně žijících živočichů a planě rostoucích rostlin (CITES) a její aplikace v praxi prodejen	Ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Organizační a metodické pokyny

### Pokyny k realizaci zkoušky

#### 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce

Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP – <https://nsp.cz/jednotka-prace/osetrovatel-zvirat-v-zoo#zdravotni-zpusobilost>)

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započítáním zkoušky.

#### 2. Průběh zkoušky

Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb. 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.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k realizaci zkoušky popsané v hodnoticím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnoticím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

Při ověřování odborných způsobilostí formou praktických úloh je třeba sledovat a hodnotit zručnost provádění všech úkonů, při práci s přístroji dodržování bezpečnosti, stejně jako hygieny práce, pozornost věnovat kvalitě a časovému hledisku zvládnutí předváděných prací. Přitom je nutno posuzovat nejen konečný výsledek, ale i samostatnost při rozhodování o nejhodnějším postupu řešení zadaného úkolu s ohledem na druh zvířete a podle podmínek pracoviště. Důraz je třeba klást na praktické ověření manipulace se zvířaty, zručnost a etiku manipulace podloženou dostatečnými odbornými vědomostmi a dovednostmi. Požadována je znalost způsobu transportů a minimalizací vzniku stresu a nebezpečí poranění zvířat. Předpokládá se znalost nebezpečí hrozící v případě manipulace s většími druhy hlodavců, ptáků, plazů, menšími šelmami a jedovatými druhy živočichů. Požadována je znalost ochranných pomůcek. Vyžadována je rutinní znalost bezpečného zacházení s desinfekčními a čisticími prostředky a zajišťování likvidace biologického odpadu ve smyslu platných nařízení.

V odborné způsobilosti **Zajišťování prodeje zvířat pro zájmové chovy**, u kritéria e) a v odborné způsobilosti **Kompletace a údržba chovných zařízení pro prodávaná zvířata zájmových chovů a zajištění optimálního prostředí**, u kritérií f), g) bude uchazeč předvádět činnosti pro minimálně 3 druhy zvířat z různých tříd (savci, ptáci, plazi, ryby, hmyz). Zkoušející vybere po jednom zástupci z minimálně tří tříd. V odborné způsobilosti **Kompletace a údržba chovných zařízení pro prodávaná zvířata zájmových chovů a zajištění optimálního prostředí** je kritérium a) vztaženo ke skupinám zvířat uvedeným v odborné způsobilosti **Orientace v chovaných druzích nejčastěji prodáváných zvířat zájmových chovů**.

V odborné způsobilosti **Obsluha přístrojů a technického zázemí chovů zvířat, zajištění bezpečnosti práce** bude uchazeč předvádět manipulaci s 5 druhy zvířat, vždy s jedním zástupcem z každé ze tříd: savci, ptáci, plazi, ryby, hmyz.

U kritérií s ústním ověřením se počítá s písemnou přípravou uchazeče, která je zahrnuta do doby přípravy na zkoušku.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud

vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede autorizovaná osoba do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

### Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou odbornou způsobilost a výsledek zapisuje do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky.

Výsledné hodnocení pro danou odbornou způsobilost musí znít:

- „splnil“, nebo
- „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé odborné způsobilosti.

Výsledné hodnocení zkoušky zní buď:

- „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny odborné způsobilosti, nebo
- „nevyhověl“, pokud uchazeč některou odbornou způsobilost nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí autorizovaná osoba vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

### Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jedním zkoušejícím, který musí být přítomen u zkoušky po celou dobu trvání zkoušky.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnoticího standardu.

### 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 chovatelství nebo veterinářství nebo zemědělství a nejméně 5 let odborné praxe v chovu zvířat nebo v zájmových chovech nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku v oblasti chovatelství.
- b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti biologie nebo zemědělství a nejméně 5 let odborné praxe v chovu zvířat nebo v zájmových chovech nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku v oblasti chovatelství.
- c) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na biologii nebo zemědělství nebo veterinářství a nejméně 5 let odborné praxe v chovu zvířat nebo v zájmových chovech nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku v oblasti chovatelství.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost a praxi v povolání autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti a praxe v povolání 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 internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo zemědělství, [www.mze.cz](http://www.mze.cz)

### Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Zkušební místnost
- Chovná zařízení – skleněné nádrže (akvária, terária, paludária) pro chov drobných druhů savců, plazů, ryb a bezobratlých; komponenty pro sestavení jednoduchého paludária a akvária, klece, parkosy, podestýlky, substráty, budky, krmítka, hračky, napáječky
- Technická zařízení potřebná k sledování teploty, vlhkosti a světelného režimu, teploměry, vlhkoměry, přístroje na stanovení pH vody, časové spínače, topné prvky, vzduchování, filtry, jednoduchý odkalovač
- Dezinfekční a čistící prostředky
- Základní sortiment krmiv, ukázky živého krmení, komponenty pro výrobu krmných směsí
- Minimálně 5 druhů zvířat, vždy s minimálně jedním zástupcem z každé ze tříd: savci, ptáci, plazi, ryby, hmyz
- Dokumenty k přejímce zvířat a zboží, ke skladování, inventarizaci
- Základní ochranné pomůcky pro manipulaci se zvířaty
- Obrazové tabule pro poznávací část zkoušky

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).

### Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 120 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s požadavky BOZP a PO a s právy a povinnostmi uchazeče v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb.

### Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 3 až 4 hodin (hodinou se rozumí 60 minut).



## Autoři standardu

### Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro zemědělství, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:

- Zoologická zahrada hl. města Prahy
- Zoologická zahrada Jihlava
- Krajská veterinární správa Státní veterinární správy pro Středočeský kraj
- Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Praha Čakovice