

## Operátor/operátorka dohledového centra (kód: 68-003-H)

<b>Autorizující orgán:</b>	Ministerstvo vnitra
<b>Skupina oborů:</b>	Právo, právní a veřejnosprávní činnost (kód: 68)
<b>Týká se povolání:</b>	Pracovník dohledového centra
<b>Kvalifikační úroveň NSK - EQF:</b>	3

### Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Příjem, zpracování a iniciace odpovídající odezvy operátora/operátorky dohledového centra a následného zásahu na základě informací zprostředkovaných vzdálenými detekčními a monitorovacími systémy	3
Aplikování právních základů při provozování dohledového centra a organizování činností v narušených objektech	3
Uplatňování zásad součinnosti dohledového centra se složkami integrovaného záchranného systému, zejména s Policií ČR a vymezenými osobami	3
Organizování činností směřujících k zajištění a obnovení bezpečnosti a ke snížení ztrát na majetku a zdraví osob	3
Vedení dokumentace o provozu dohledového centra, o průběhu služby, mimořádných událostech, kontrolách a poskytovaných službách	3
Komunikace a předávání informací při organizování činností v narušených objektech nebo jiných mimořádných událostech	3

### Platnost standardu

Standard je platný od: 23.12.2025

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Příjem, zpracování a iniciace odpovídající odezvy operátora/operátorky dohledového centra a následného zásahu na základě informací zprostředkovaných vzdálenými detekčními a monitorovacími systémy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost terminologie související s detekčními a monitorovacími systémy	Písemné ověření
b) Vyjmenovat a popsat detekční a monitorovací systémy (poplachové systémy) generující signály a zprávy, včetně poplachových, které mohou odesílat do vzdálených míst pro další zpracování a vyhodnocení; předvést zásah operátora/operátorky	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vysvětlit úrovně a typy ochran střeženého objektu poplachovými systémy	Ústní ověření
d) Vysvětlit stupně zabezpečení objektu, třídy prostředí a homologaci poplachových systémů	Ústní ověření
e) Vyjmenovat a popsat poplachová přenosová zařízení a poplachové přenosové trasy používané pro přenos informací z poplachových systémů do dohledového a poplachového přijímacího centra	Ústní ověření
f) Popsat, z čeho se skládá a v jakém režimu pracuje dohledové a poplachové přijímací centrum	Ústní ověření
g) Předvést a vysvětlit základní komunikační protokoly pro přenos signálů do dohledového centra a rozdíly mezi nimi	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Vyloučit náhodně vyvolaný poplachový signál, vysvětlit základní typy přijímaných signálů a určit jejich priority	Praktické předvedení a ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Aplikování právních základů při provozování dohledového centra a organizování činností v narušených objektech

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost v právních ustanoveních, která vymezují práva a svobody člověka, nedotknutelnost soukromí, ochranu osobnosti, důstojnosti a cti a právo na majetek	Písemné ověření
b) Prokázat znalost v občanském právu, zejména v právních ustanoveních, která vymezují právo na přiměřenou ochranu proti zásahu do vlastnických práv a právo na přiměřenou obranu	Písemné ověření
c) Prokázat znalost ve vybraných ustanoveních občanského zákoníku, trestního zákoníku, trestního řádu, přestupkového zákona, správního řádu a zákonů o Policii České republiky a městské a obecní policii, které bezprostředně souvisejí s činností dohledového centra	Písemné ověření
d) Prokázat znalost ochrany osobních údajů při zpracování v dohledovém centru	Písemné ověření
e) Prokázat znalost ochrany obchodního tajemství a ochrany utajovaných informací v dohledovém centru	Písemné ověření
f) Prokázat znalost režimových opatření určených k ostraze objektů a ochraně osob a majetku	Písemné ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Uplatňování zásad součinnosti dohledového centra se složkami integrovaného záchranného systému, zejména s Policií ČR a vymezenými osobami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost zásad součinnosti dohledového centra s Policií ČR a obecní policií při řešení mimořádných událostí podle platných ustanovení příslušných právních norem	Písemné ověření
b) Prokázat znalost zásad součinnosti dohledového centra s integrovaným záchranným systémem a havarijními servisními službami při odvracení škod na majetku a zdraví osob podle platných ustanovení příslušných právních norem; uvést telefonní čísla tísňového volání	Písemné ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

### Organizování činností směřujících k zajištění a obnovení bezpečnosti a ke snížení ztrát na majetku a zdraví osob

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést a vysvětlit úkony při zaznamenání poplachů z detektoru ve střeženém objektu, z tísňového prostředku (osoba v ohrožení), tísňového tlačítka lékaře, z požárního hlásiče, při zaznamenání výpadku síťového napájení z více střežených objektů, havárie z detektoru úniku vody/záplavového detektoru, poplachu z hlásiče úniku plynu	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést a vysvětlit řízení činnosti bezpečnostního zásahu, který vede k omezení osobní svobody osoby přistižené při podezření ze spáchání trestného činu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést a vysvětlit řízení činnosti v místech, kde je podezření na spáchání trestného činu nebo přestupku	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Předvést a vysvětlit řízení činnosti při výhrůžkách bombovým útokem ve střeženém objektu	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Předvést a vysvětlit způsob řízení činnosti při evakuaci osob z důvodu požáru, hrozbě bombovým útokem nebo při jiném hrozícím nebezpečí, kdy je potřeba evakuovat větší počet osob	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Vedení dokumentace o provozu dohledového centra, o průběhu služby, mimořádných událostech, kontrolách a poskytovaných službách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zaznamenat průběh událostí v provozu dohledového centra	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zdůvodnit význam a vyjmenovat zásady vedení dokumentace o provozu dohledového centra	Ústní ověření
c) Zdůvodnit význam vedení dokumentace o průběhu služby, o mimořádných událostech, o kontrolách a o poskytovaných službách	Ústní ověření
d) Popsat zásady ochrany osobních údajů při zpracování v dohledovém centru (vysvětlit pojmy správce, zpracovatel, archivace a předávání)	Ústní ověření
e) Popsat zásady ochrany přijímaných signálů, informací, obrazových a zvukových záznamů, jejich uchovávání a způsob likvidace	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

**Komunikace a předávání informací při organizování činností v narušených objektech nebo jiných mimořádných událostech**

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předat informace při organizování činností v narušených objektech	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Komunikovat pomocí příslušných spojovacích prostředků s pracovníkem výjezdové skupiny	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Komunikovat se zákazníkem narušeného objektu	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Komunikovat s integrovaným záchranným systémem	Praktické předvedení

**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 není vyžadována.

- a) uchazeč je povinen doložit odbornou způsobilost pro výkon povolání v rámci živnosti Ostraha majetku a osob, jak stanovuje příloha č. 5 zákona č. 455/1991 Sb., zákon o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), v platném znění. Musí tedy předložit osvědčení o získání profesní kvalifikace Strážný nebo doklad o příslušném vzdělání podle tohoto zákona.

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 započítím 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 podle zákona č. 179/2006 Sb., a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž autorizovaná osoba vyhotoví a uchazeč podepíše 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 provedení zkoušky popsané v hodnotícím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnotícím 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.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby je oprávněný 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.

Autorizovaná osoba je povinna pro zkoušení použít centrální soubor testových otázek. Aktuální soubor testových otázek je spravován a v elektronické podobě uchováván autorizujícím orgánem (Ministerstvem vnitra ČR). Autorizovaným osobám budou tyto otázky předány prostřednictvím elektronické komunikace po udělení autorizace a dále při každé aktualizaci souboru otázek.

Odborné způsobilosti

- **Příjem, zpracování a iniciace odpovídající odezvy operátora/operátorky dohledového centra a následného zásahu na základě informací zprostředkovaných vzdálenými detekčními a monitorovacími systémy**
- **Organizování činností směřujících k zajištění a obnovení bezpečnosti a ke snížení ztrát na majetku a zdraví osob**
- **Vedení dokumentace o provozu dohledového centra, o průběhu služby, mimořádných událostech, kontrolách a poskytovaných službách**
- **Komunikace a předávání informací při organizování činností v narušených objektech nebo jiných mimořádných událostech**

musí být ověřeny mimo jiné, v souladu s informacemi uvedenými v ČSN zejména ČSN EN 50518, ČSN EN 50131-1 ed. 2, ČSN EN 54-1, ČSN EN 62676-1-1, ČSN EN 60839-11-1 platném znění.

Pro kritéria s písemným ověřením autorizovaná osoba sestaví test náhodným výběrem ze souboru testových otázek a při přípravě testu zabezpečí vždy různé kombinace pořadí možných odpovědí pod písmeny a), b), c) u jednotlivých otázek.

Soubor testových otázek pro písemné ověření obsahuje odborné způsobilosti:

- **Příjem, zpracování a iniciace odpovídající odezvy operátora/operátorky dohledového centra a následného zásahu na základě informací zprostředkovaných vzdálenými detekčními a monitorovacími systémy**
- **Aplikování právních základů při provozování dohledového centra a organizování činností v narušených objektech**
- **Uplatňování zásad součinnosti dohledového centra se složkami integrovaného záchranného systému, zejména s Policí ČR a vymezenými osobami**

Názvosloví, definice a zkratky poplachových systémů, jejich komponentů a souvisejících zařízení jsou použity v souladu s informacemi uvedenými v aktuálním znění ČSN zejména ČSN EN 50518, ČSN EN 50131-1 ed. 2, ČSN EN 54-1, ČSN EN 62676-1-1, ČSN EN 60839-11-1 v platném znění.

Každá odborná způsobilost je zastoupena v jedné nebo několika skupinách otázek. Početní zastoupení jednotlivých skupin otázek v testu je stanoveno klíčem, který je součástí souboru otázek. Celkový počet otázek v testu musí být 30. Určený člen komise poučí uchazeče o způsobu práce s testem před zahájením časového limitu.

K úspěšnému vykonání písemné části zkoušky je nutné odpovědět nejméně 80 %, to je 24 otázek testu správně s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek. Doba na vyplnění testu je 45 minut.

Zadání testu včetně odpovědí uchazeče jsou součástí záznamu o průběhu a výsledku zkoušky a autorizovaná osoba jej musí archivovat v souladu s § 8 vyhlášky č. 208/2007 Sb., v platném znění, o podrobnostech stanovených k provedení zákona o uznávání výsledků dalšího vzdělávání.

Praktická a ústní část zkoušky je založena na řešení každého jednotlivého kritéria, u kterého je způsob hodnocení praktické předvedení a ústní ověření. Uchazeč musí splnit všechna tato kritéria.

Kritéria pro praktické předvedení a ústní ověření ověřují odborné způsobilosti:

- **Příjem, zpracování a iniciace odpovídající odezvy operátora/operátorky dohledového centra a následného zásahu na základě informací zprostředkovaných vzdálenými detekčními a monitorovacími systémy**
- **Organizování činností směřujících k zajištění a obnovení bezpečnosti a ke snížení ztrát na majetku a zdraví osob**
- **Vedení dokumentace o provozu dohledového centra, o průběhu služby, mimořádných událostech, kontrolách a poskytovaných službách**
- **Komunikace a předávání informací při organizování činností v narušených objektech nebo jiných mimořádných událostech**

Praktické zkoušky se skládají ze čtyř typových situací, které jsou rozděleny do 4 skupin tak, aby pokryly všechny odborné způsobilosti, které mají být prověřeny ústně a prakticky.

Odborná způsobilost **Komunikace a předávání informací při organizování činností v narušených objektech nebo jiných mimořádných událostech** se ověřuje za pomoci figuranta. Figurantem může být i člen zkušební komise.

Praktická část zkoušky se provádí s pomůckami a snímky obrazovky zadaných situací v softwarech pro dohledová poplachová a přijímací centra podle ČSN 50 518 v platném znění.

Při ověřování odborné způsobilosti **Komunikace a předávání informací při organizování činností v narušených objektech nebo jiných mimořádných událostech**, se zkoušející u kritérií a) až c) doptává na činnosti, které uchazeč předvádí.

V praktické a ústní části zkoušky musí být úspěšně vyřešena všechna kritéria. V každém kritériu musí být splněny všechny úkoly (otázky) požadované k jejímu řešení. Při ověřování kritéria se připouští dvě odchýlení. Za odchýlení se považuje použití nesprávného výrazu nebo záměna pořadí činností, které nemají vliv na celkově správné řešení

(odpovědi).

V průběhu zkoušky mohou členové komise klást doplňující otázky.

### 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 zkušební komisí složenou ze tří členů. Všichni členové komise musí být přítomni u zkoušky po celou dobu jejího trvání.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnotícího 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) Minimálně středoškolské vzdělání zakončené maturitní zkouškou a nejméně 5 let prokázané odborné praxe v oboru ostraha majetku a osob nebo oboru příbuzném (viz § 7 (4) zákona č. 455/1991 Sb.).
- b) Vysokoškolské vzdělání a nejméně 5 let prokázané odborné pedagogické praxe v oboru bezpečnostně právní činnost a bezpečnostní služby nebo v studijních programech VOŠ zaměřených na bezpečnostní činnost.

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 hodnotícím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo vnitra, [www.mv.gov.cz](http://www.mv.gov.cz).

### Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- zkušební místnost,
- cvičné pracoviště pro simulaci činnosti dohledového a poplachového přijímacího centra, nebo snímky obrazovky ze softwaru dohledového poplachového a přijímacího centra pracujícího podle ČSN 50 518 v platném znění, umožňující přípravu a řádné řešení zadaných typových situací,
- prvky poplachového zabezpečovacího a tísňového systému (I&HAS): prostorový pohybový detektor, magnetický detektor, tísňový prostředek, detektor úniku vody, záložní akumulátor,
- prvky elektrické požární signalizace (FDAS): hlásič kouře, hlásič plamene, tlačítkový hlásič (červený),
- obvyklé prostředky pro spojení (mobilní telefon, vysílačka), formalizované a jiné záznamní a evidenční pomůcky,
- PC k vedení záznamů o průběhu zkoušky, hodnocení a dalších dokumentů, případně umožňující absolvování písemného testu,
- soubor testových otázek a typových situací,
- figurant,
- texty právních předpisů, záznamní a ostatní pomůcky nezbytné pro práci komise a činnost uchazeče.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnotícím 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 15 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 podle zákona č. 179/2006 Sb.

### Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přípravu a přestávky) je 1,5 až 2 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Celková doba trvání písemné části zkoušky jednoho uchazeče je 45 minut. Obě části zkoušky absolvuje uchazeč v jednom dni.

## Autoři standardu

### Autoři hodnotícího standardu

Hodnotící standard profesní kvalifikace připravil Národní pedagogický institut ČR ve spolupráci s Národní radou pro kvalifikace, Ministerstvem práce a sociálních věcí, Ministerstvem vnitra a odborníky z praxe z těchto subjektů:

- Ing. Franková Jiřina, OSVČ
- Ing. Milan Říha Ph.D. s. r. o.
- Mgr. Bílek Marek, OSVČ
- Ing. Antonín Zahálka, OSVČ

Hodnotící standard profesní kvalifikace schválilo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR.