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

Autorizující orgán: Ministerstvo vnitra
Skupina oborů: Právo, právní a veřejnosprávní činnost (kód: 68)
Týká se povolání: Pracovník dohledového centra
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 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 rozdíl 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 lékař, 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 započetím 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 hodnoticím 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 Policií 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 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) 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 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 vnitra, 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 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 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 hodnoticího standardu

Hodnoticí 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

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