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

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.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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

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