Kontrolor kvality dopravy (kód: 37-028-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo dopravy
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Kontrolor kvality dopravy
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Poskytování informací o autobusových a vlakových spojích	3
Vyřizování stížností a reklamací na provedené přepravy v osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravě	4
Orientace v právních a dalších předpisech pro řízení provozu osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravy	4
Vedení příslušné dokumentace v oblasti revize dopravy	4
Řízení a metodické usměrňování dodržování všech dopravních a provozně technických předpisů	4
Kontrola plnění standardů kvality a bezpečnosti dopravy	4
Kontrola plnění smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 29.10.2013 do: 28.06.2019

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). Zdravotní způsobilost není vyžadována.

Metodické pokyny
Kritéria by měla být ověřována v navazujících činnostech s využitím daných technologických postupů zejména v oblasti osobní železniční a autobusové dopravy.
Při ověřování kritérií formou praktického předvedení je třeba přihlížet především
k správnému provádění všech úkonů i k časovému hledisku zvládání operací.
Pro ověřování znalostí z poskytování informací o autobusových a vlakových spojích dostane uchazeč 3 úkoly vyhledání spojení mezi různými místy s použitím různých druhů dopravy. Nejméně jeden z úkolů je vyhledání spojení s použitím tištěných jízdních řádů, nejméně jeden z úkolů je vyhledání spojení pomocí internetu.
Ověřování znalostí z vyřizování stížností a reklamací na provedené přepravy v osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravě se zaměřuje na problematiku přepravy cestujících, vztahy mezi dopravcem, objednavatelem a cestujícím. Zkoušený musí správně vyřešit stížnost na modelovou situaci zaměřenou na porušení standardů kvality podle Nařízení vlády č. 63/2011 Sb.
Ověřování znalostí z orientace v právních a dalších předpisech pro řízení provozu osobní silniční, železniční a městské hromadné dopravy se zaměřuje na zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách, zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v dopravě, přepravní řády, smluvní přepravní podmínky, tarify apod.
Ověřování znalostí u plnění standardů kvality se stejně jako ověřování znalostí při kontrole plnění smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících zaměřuje na práva a povinnosti cestujících, dopravců a objednavatelů dopravy.
V rámci ověřování znalostí z vedení příslušné dokumentace v oblasti revize dopravy zkoušený vyjmenuje měřicí formuláře standardů kvality a vyplní dva různé formuláře.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační standard připravila SR pro dopravu, logistiku, poštovní a doručovací služby, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
České dráhy, a. s.
Správa železniční dopravní cesty, s. o.
Dopravní vzdělávací institut, a. s.