

PROGRAM STROKOVNEGA USPOSABLJANJA IN IZPOPOLNJEVANJA ZA OPERATERJA VARNOSTNO-NADZORNEGA CENTRA

1 IME KATALOGA

Operater/operaterka varnostno-nadzornega centra (VNC)

2 POKLICNI STANDARD

Operater/operaterka varnostno-nadzornega centra (VNC)

3 POSEBNI POGOJI, KI JIH MORA IZPOLNJEVATI OSEBA, KI SE ŽELI VKLJUČITI V PROGRAM STROKOVNEGA USPOSABLJANJA IN IZPOPOLNJEVANJA

Izpolnjevanje posebnih pogojev, določenih s katalogom strokovnih znanj in spretnosti na podlagi predpisov, ki urejajo nacionalne poklicne kvalifikacije, in predpisov s področja zasebnega varovanja.

4 TRAJANJE USPOSABLJANJA in TARIFA ZA IZVAJANJE

4.1. Usposabljanje traja najmanj 40 ur.

4.2. Višina tarife za izvajanje programa znaša 81 točk.

4.3. Preizkus usposobljenosti se obračuna v skladu z metodologijo na podlagi predpisov, ki urejajo nacionalne poklicne kvalifikacije.

5 CILJI

5.1 Usmerjevalni cilji

- načrtovanje in priprava lastnega dela
- poznavanje določenih vsebin normativne ureditve zasebnega varovanja
- poznavanje določenih vsebin standardov s področja zasebnega varovanja
- usmerjanje, spremljanje in nadziranje intervencijskih skupin na terenu
- usposobljenost za uporabo računalniške in komunikacijske opreme ter sredstev za delo
- znanje uporabe informacijskih sistemov
- pravilnost interpretacije informacij
- pravilnost in optimalnost izbora načina ukrepanja
- pravilnost komunikacije ter hitrost in natančnost obveščanja ob intervencijah
- pravilnost in racionalnost uporabe delovnih pripomočkov in materialnih sredstev
- poznavanje naprav v varnostno-nadzornem centru
- poznavanje postopkov dela v varnostno-nadzornem centru
- poznavanje sistemov aktivne požarne zaščite
- sistematičnost, samostojnost, jasnost in komunikativnost kandidata

5.2 Operativni cilji

5.2.1 Zasebno varovanje – 5 ur

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI	OBLIKE IN METODE DELA
Kandidat za operaterja VNC:	Kandidat za operaterja VNC:	
Pozna določene vsebine normativne ureditve zasebnega varovanja:	- razloži pomen in vlogo zasebnega varovanja v sistemu nacionalne varnosti	- frontalna in skupinska - igranje vlog

<ul style="list-style-type: none"> - pojem in pomen zasebnega varovanja - oblike varovanja - pomen posameznih izrazov, uporabljenih v zakonu, ki ureja zasebno varovanje (licenca, službena izkaznica, načrt varovanja, načrt fizičnega varovanja, program varovanja, ocena stopnje tveganja, sistemi tehničnega varovanja, varovano območje) - varnostni zadržek ter varnostno preverjanje - dejavnosti nezdržljive z zasebnim varovanjem - pogoje za neposredno opravljanje zasebnega varovanja varnostnega osebja - uporabo službene izkaznice - odvzem službene izkaznice - oznake ter nošenje delovne obleke - obvezno organiziranje varovanja - ukrepe in dolžnosti varnostnikov ter druga sredstva, ki jih lahko uporablja varnostno osebje <p>Pozna določene vsebine zakonov, ki urejajo varovanje poslovnih skrivnosti, osebnih in tajnih podatkov v povezavi z zasebnim varovanjem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - normativna podlaga, določanje varovanje poslovnih skrivnosti - varovanje osebnih podatkov - varovanje tajnih podatkov - uporaba videonadzora 	<ul style="list-style-type: none"> - pojasni pomen posameznih izrazov iz zakona, ki ureja zasebno varovanje - predstavi obveznost varovanja poslovnih skrivnosti, tajnih in osebnih podatkov (pojasni pomen določenih vsebin zakona, ki ureja varstvo osebnih in tajnih podatkov ter zakona, ki ureja gospodarske družbe) - pozna pristojnosti posameznih organov in služb na področju zasebnega varovanja - obrazloži dejavnosti, nezdržljive z zasebnim varovanjem - obrazloži obveznost uporabe službene izkaznice - pojasni pomen obveznega organiziranja varovanja - pozna posamezne ukrepe in dolžnosti ter druga sredstva varnostnika 	<ul style="list-style-type: none"> - demonstracija - razgovor
--	---	---

5.2.2 Tehnologija varnostno-nadzornega centra – 8 ur

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI	OBLIKE IN METODE DELA
<p>Kandidat za operaterja VNC:</p> <p>Pozna standarde in opremljenost varnostno-nadzornega centra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - različne kategorije varnostno-nadzornih centrov - pogoje za namestitev varnostno-nadzornih centra v objektih - dogovor o telekomunikacijskih in intervencijskih storitvah - pomen zahtev: <ul style="list-style-type: none"> • za odpornost lupine VNC • glede vhodov in izhodov • za varno predajo ključev • glede zastekljenih površin 	<p>Kandidat za operaterja VNC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pozna prostore in nameščeno varnostno opremo - pozna ranljive točke znotraj lupine VNC in zunaj prostora - pozna sprejem in oddajo ključev - zna upravljati z ventilacijskim sistemom - zna rokovati s sistemom za javljanje vloma, javljanje požara in videonadzora - zna rokovati s komunikacijskimi sredstvi - zna rokovati s snemalno napravo 	<ul style="list-style-type: none"> - frontalna in skupinska - demonstracija - razgovor

<ul style="list-style-type: none"> • za ventilacijski sistem • za kable in cevi <ul style="list-style-type: none"> - nadzorno opremo za ugotavljanje istovetnosti obiskovalcev - zahteve sistema za javljanje vloma, ki zazna nasilen napad na lupino varnostno-nadzornega centra, sistem za javljanje požara in video nadzorni sistem - komunikacijska sredstva za signalizacijo policijski postaji ali drugemu VNC - pogoje za vzdrževanje telekomunikacijskih napeljav - sredstva za odhodne in dohodne komunikacije - snemalno opremo za samodejno snemanje vseh govornih in podatkovnih komunikacij - zahteve za glavno in pomožno napajanje - pogoje za opremljenost in vzdrževanje gasilnih aparatov 	<ul style="list-style-type: none"> - zna daljinsko upravljati z vhodnimi vrati - pozna način in pogoje komunikacije s Policijo, drugimi državnimi organi in drugimi VNC - zna upravljati z glavnim in pomožnim napajanjem 	
---	--	--

5.2.3 Delo v varnostno-nadzornem centru – 15 + 4 ure (teorija + praksa)

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI	OBLIKE IN METODE DELA
Kandidat za operaterja VNC:	Kandidat za operaterja VNC:	
Pozna zahteve in postopke varnostnega osebja: <ul style="list-style-type: none"> - zahteve glede opreme za varnostno osebje - zahteve glede zasedbe operaterjev in njihove pripravljenosti za nujne primere - postopke vstopa in izstop iz VNC - delovne postopke upravljanja alarmnih signalov in videonadzora - delovne postopke sprememb stanja alarmnih sistemov in sistemov videonadzora - delovne postopke napotitve intervencijske službe - vsebino pisnega dogovora z naročniki storitev varovanja - postopke izdelave, vsebino in pomen načrta varovanja in načrta požarnega varovanja - navodila za izvedbo nalog s podrobnim opisom vseh rutinskih opravil, skupaj z ukrepi v primeru predvidljive nevarnosti - postopek za sprejemanje in obravnavanje pritožb naročnikov - postopke za izmenjavo dogovorjenih sporočil pri odkrivanju nevarnosti izvajanja pritiska na operaterje VNC 	<ul style="list-style-type: none"> - pojasni zahteve glede opreme za varnostno osebje - zna uporabiti načrt varovanja ob napotitvah interventov na kraj interventnega dogodka - obvlada sprejem, upravljanje in arhiviranje podatkov in informacij o varovanih objektih in naročnikih - obvlada sprejem in obdelavo alarmnega sporočila iz varovanega objekta - pozna načine vzpostavitve komunikacije z intervencijskimi službami - pozna različne metode nadzora nad ukrepanjem intervencijske skupine, spremljanje njihovega dela in posredovanje potrebne pomoči - zna komunicirati z naročniki varovanja oz. odgovornimi osebami - obvlada filtriranje alarmnih signalov, preden se jih posreduje policiji - pozna pogoje za obveščanje policije v primeru potrebe interveniranja na varovani objekt - obvlada nadzor vklopa in izklopa alarmnih sistemov 	<ul style="list-style-type: none"> - frontalna in skupinska - demonstracija - razgovor - igranje in simulacija vlog - izpolnjevanje obrazcev

<ul style="list-style-type: none"> - postopke overovitve izmenjave zaupnih informacij med VNC in naročnikom - postopke obveščanja naročnika varovanja o napaki pri prenosu - postopek odobritve preklica alarma - postopek filtriranja alarmov preden se posredujejo policiji - postopke prostih – nefiltriranih alarmnih signalov - postopke in metode časovne zakasnitve filtriranja alarma - postopek obveščanja policije in regijskega centra v zvezi z alarmnim signalom, prejetim z varovanega območja - postopke sprejetja napake ali motnje pri prenosu iz alarmnega sistema - postopke nadziranja vklopov in izklopov alarmnega sistema in sistema videonadzora - postopke filtriranja in posredovanja signalov iz požarnega alarmnega sistema in signalov klica v sili intervencijski in gasilski službi - postopke vzpostavitve stika z intervencijskimi službami zaradi videonadzornih sistemov - postopke dnevnega in tedenskega preverjanja pravilnosti delovanja opreme - beleženja rezultatov preverjanja opreme - vsebino mesečnih analiz učinka delovanja opreme VNC po odzivnih časih na vstopne signale - postopek klicanja in obiska serviserjev v primeru potrebe za odpravo napak opreme 	<p>in obveščanja naročnika oz. intervencijske službe</p> <ul style="list-style-type: none"> - zna svetovati in dajati navodila udeležencem v škodnem dogodku za zavarovanje življenja in premoženja - zna izdelati poročilo o dogodku - pozna namen preverjanja plana in razporeda dela - obvlada izvajanje periodičnega in ponovnega preverjanja delovanja opreme in evidentiranje rezultatov - pozna namen obveščanja in spremljanja dela serviserjev zaradi odprave napak opreme - pozna pomen sodelovanja pri odpravi napak delovanja opreme 	
<p>Pozna postopke upravljanja z dokumentacijo VNC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vsebino dokumentov za vsak alarmni sistem, povezan z VNC - vodenje dnevnika z zapisi o vseh rutinskih preverjanjih, vzdrževanju in servisiranju opreme VNC - postopke za izdelavo varnostnih kopij podatkov, shranjenih v elektronski obliki - postopke varnega ravnanja in shranjevanja naročnikovih dokumentov - postopke in pogoje uničevanja nepotrebne zaupne dokumentacije 	<p>Upravljanje z dokumentacijo VNC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pozna pomen vpisovanja informacij o varovanih objektih, naročnikih in postopkih v programsko opremo - pojasni pomen vodenja dnevnikov o zapisih servisnih in vzdrževalnih del na opremi - pojasni pomen in način urejanja in arhiviranja pisne dokumentacije ter izdelovanje varnostne kopije - obvlada postopke in pomen uničevanja nepotrebne dokumentacije v skladu s predpisi 	

<p>Pozna postopke ukrepanja v izrednih razmerah v VNC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - potencialne nevarnosti in njihov vpliv na delovanje in varnost varnostno-nadzornega centra in naročnika - vsebina kriznega načrta zaradi odpravljanja posledic izklopa VNC - postopki za intervencijske ukrepe med izrednim dogodkom - načrt za ponovno vzpostavitev normalnega delovanja VNC - načrt evakuacije osebja v primeru incidenta v VNC - postopke in organiziranost za delovanje nadomestnega (back-up) VNC 	<p>Ukrepanje v primeru izrednih razmer v VNC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pojasni pomen obveščanja pristojnih služb in odgovornih oseb - pozna postopke ukrepanja v skladu s kriznim načrtom - pozna vzpostavitev komunikacije z nadomestnim varnostno-nadzornim centrom - pozna namen usklajevanja dela in dajanja napotkov intervencijskim službam - pozna pomen zagotavljanja pomoči pri reševanju in odpravljanju posledic škodnega dogodka - obvlada evakuacijo glede na oceno stopnje tveganja - pozna pomen ponovne vzpostavitve normalnega delovanja varnostno-nadzornega centra - zna izdelati poročilo o dogodku 	
--	---	--

5.2.4 Komunikacija – 6 + 2 uri (teorija+praksa)

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI	OBLIKE IN METODE DELA
Kandidat za operaterja VNC:	Kandidat za operaterja VNC:	
<p>Komunicira z varnostnim osebjem, naročniki in drugimi osebami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - komunikacija pri delu v varnostno-nadzornem centru - različne tehnike in vrste komunikacije - posebnosti komunikacije (z varnostnim osebjem, s strankami, delo v skupini, z mediji, konfliktne situacije, izredne razmere...) - uporaba komunikacijskih sredstev - posebnosti sporazumevanja: <ul style="list-style-type: none"> ▪ zmote v komuniciranju ▪ skladnost in prepričljivost besednega in nebesednega sporazumevanja ▪ načini in metode poslovnega sporazumevanja ▪ pojem ego stanj in način uporabe skozi besedno in nebesedno govorico 	<ul style="list-style-type: none"> - pozna pomen komunikacije za delo VNC - pozna različne tehnike in vrste komuniciranja - zna komunicirati z varnostnim osebjem, s strankami, državnimi organi in službami, delo v skupini, z mediji, v konfliktnih situacijah, izredne razmere... - pozna pomen reševanja konfliktov v komunikaciji - zna uporabiti različna orodja prepričljivega sporazumevanja (aktivno poslušanje, vprašanja, ugovori, argumentacija...). - pozna pomen kakovostne in korektne povratne informacije - pozna pomen odkrivanja in odpravljanja motenj in zmot v sporazumevanju - pozna osnovne načine in metode poslovnega sporazumevanja 	<ul style="list-style-type: none"> - frontalna in skupinska - demonstracija - pogovor, razprava - igranje in simulacija vlog - izpolnjevanje obrazcev - oblikovanje sporočil za javnost - individualne in skupinske vaje - izmenjava izkušenj in primerov iz prakse - uporaba vprašalnikov in samoocenjevanje

<ul style="list-style-type: none"> ▪ različne vrste transakcij in njihova uporabnost 	<ul style="list-style-type: none"> - pozna uporabo ustreznega ego stanja, transakcije in pravil komunikacije 	
---	---	--

6 MATERIALNI POGOJI

Učilnica za do 22 udeležencev usposabljanja, velika najmanj 2 m² na osebo. Učilnica mora imeti poleg miz in stolov ter table tudi avdiovizualne in druge pripomočke za učenje (računalnik s projektorjem, listna tabla, kamera, sredstva za zveze, prenosne telefonske in radijske zveze, naprave in sisteme tehničnega varovanja za simuliranje dela v varnostno-nadzornem centru).

Izpolnjeni morajo biti tudi vsi materialni pogoji, določeni v katalogu strokovnih znanj in spretnosti za poklicno kvalifikacijo operater VNC.

7 POGOJI ZA DOKONČANJE PROGRAMA USPOSABLJANJA

7.1 DOKONČANJE USPOSABLJANJA

Za uspešno dokončanje usposabljanja se mora kandidat udeležiti strokovnega usposabljanja in opraviti obveznosti po programu.

7.2 PREIZKUS STROKOVNE USPOSOBLJENOSTI

Preizkus strokovne usposobljenosti opravlja kandidat pred komisijo za preverjanje in potrjevanje nacionalnih poklicnih kvalifikacij v skladu s predpisi, ki urejajo nacionalne poklicne kvalifikacije.

8 PRILAGODITVE ZA OSEBE S POSEBNIMI POTREBAMI

Ni prilagoditev za osebe s posebnimi potrebami.

9 KADROVSKE REFERENCE PO VSEBINSKIH SKLOPIH

NAZIV VSEBINSKEGA SKLOPA	IZVAJALEC PROGRAMA	REFERENCE IZVAJALCEV PROGRAMA
Zasebno varovanje	Učitelj	Najmanj visokošolska izobrazba Najmanj pet let delovnih izkušenj na področju zasebnega varovanja ali na področju dela ministrstva, pristojnega za notranje zadeve
Tehnologija varnostno-nadzornega centra	Učitelj	Najmanj visokošolska izobrazba Najmanj pet let delovnih izkušenj s strokovnega področja vsebinskega sklopa
Delo v varnostno-nadzornem centru	Učitelj	Najmanj visokošolska izobrazba Najmanj pet let delovnih izkušenj s strokovnega področja vsebinskega sklopa
Komunikacija	Učitelj	Najmanj visokošolska izobrazba Najmanj pet let delovnih izkušenj s strokovnega področja vsebinskega sklopa

10 LITERATURA

Organizator pred izvedbo strokovnega usposabljanja in izpopolnjevanja pripravi učna gradiva in jih posreduje kandidatu.