# Manažer ubytovacích služeb (kód: 65-040-M)

**Autorizující orgán:** Ministerstvo pro místní rozvoj
**Skupina oborů:** Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
**Týká se povolání:** Vedoucí pracovník pohostinství a hotelového provozu
**Kvalifikační úroveň NSK - EQF:** 4

## Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|---|
| Prezentování a propagace podniku | 4 |
| Vedení agendy ubytovacího zařízení | 4 |
| Spoluvytváření obchodní strategie ubytovacího zařízení | 4 |
| Výběr a přijímání zaměstnanců | 4 |
| Řízení pracovníků a organizace činností k zabezpečení plynulého provozu ubytovacího zařízení | 4 |
| Dodržování zásad osobní hygieny, zásad ochrany životního prostředí, BOZP a požární ochrany | 4 |
| Organizování práce v provozu | 4 |

## Platnost standardu

Standard je platný od: 14.01.2020 do: 20.10.2022

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Prezentování a propagace podniku

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Připravit ukázku (příklad) dotazování spokojenosti zákazníků | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Řešit stížnosti a připomínky hostů (na základě simulované situace) | Praktické předvedení |
| c) Sledovat hodnocení a reputační marketing – tripadvisor, booking, hotelcheck atd. | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Navrhnout opatření na základě vyhodnocování reviews | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Uvést možnosti propagace provozu, crossmarketing, crossselling a up-selling | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Vedení agendy ubytovacího zařízení

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Provést záznam do knihy hostů a výkazu cizinecké policie | Praktické předvedení |
| b) Popsat základní podklady potřebné pro mzdovou agendu (smluvní podmínky, výkaz práce) | Ústní ověření |
| c) Popsat přípravu a průběh inventarizačního procesu na recepci (systém inventarizace z pohledu dlouhodobého, krátkodobého a spotřebního majetku) | Ústní ověření |
| d) Popsat princip kontroly vykazovaných tržeb, nastavení kontrolních mechanismů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Vysvětlit účel provozního řádu ubytovacího zařízení a způsob seznámení klienta s provozním řádem | Ústní ověření |
| f) Uvést povinnosti při kontrole provozovny státními orgány (ČOI, cizinecká policie) | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Spoluvytváření obchodní strategie ubytovacího zařízení

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vysvětlit základní složky a parametry rozpočtu ubytovacího zařízení, způsob jeho vyhodnocování | Ústní ověření |
| b) Popsat základní členění a způsob vyhodnocení nákladů ubytovacího úseku | Ústní ověření |
| c) Vysvětlit rozdělení klientů do odpovídajících segmentů pro ubytovací zařízení (dle charakteru cestování, národností, typu pobytu) | Ústní ověření |
| d) Vyhodnotit stávající cenovou politiku a uvést návrhy k zefektivnění | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Výběr a přijímání zaměstnanců

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Uvést zásady řízení pohovorů a jejich adekvátní vyhodnocení | Ústní ověření |
| b) Popsat strukturu odměňování jednotlivých zaměstnanců | Ústní ověření |
| c) Představit příklady a formy školení zaměstnanců, tréningové programy (on the job, off the job, cross trénink) | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Řízení pracovníků a organizace činností k zabezpečení plynulého provozu ubytovacího zařízení

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Popsat postupy práce při check-in | Ústní ověření |
| b) Popsat postupy práce při check-out | Ústní ověření |
| c) Popsat postupy tvorby rezervace | Ústní ověření |
| d) Uvést náplň práce concierge, a to jako samostatné pozice nebo jako úkoly pro recepční | Ústní ověření |
| e) Charakterizovat práci, normy a rozdělení směn pro pokojské (pobyty, odjezdy) | Ústní ověření |
| f) Provést kontrolu uklizeného pokoje | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Dodržování zásad osobní hygieny, zásad ochrany životního prostředí, BOZP a požární ochrany

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vysvětlit podstatu sanitačního řádu | Ústní ověření |
| b) Uvést zásady osobní hygieny a hygieny práce v průběhu pracovních činností | Ústní ověření |
| c) Vysvětlit pravidla plnění směrnic PO a BOZP | Ústní ověření |
| d) Vysvětlit podstatu a činnosti požárních hlídek | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Organizování práce v provozu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Popsat náplň práce zaměstnanců | Ústní ověření |
| b) Popsat zásady řízení pracovní doby zaměstnanců a plánování směn | Ústní ověření |
| c) Zkontrolovat kvalitu vykonané práce podřízených pracovníků | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## 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), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam. Způsob seznámení uchazeče s pracovištěm a uvedenými požadavky je v kompetenci autorizované osoby.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.
Všechny osoby, které se přímo zúčastní zkoušky, musí mít platný zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství.
Uchazeči bude zadáno splnění konkrétních činností a úkolů, které si autorizovaná osoba předem připraví a rozpracuje na základě daných kritérií.
Autorizovaná osoba připraví modelové situace pro prozkoušení jednotlivých kritérií, která budou simulovat skutečný provoz (report odbydlených nocí, celkové tržby, evidence uklizených pokojů, nájezdové a odjezdové rezervace, stornované rezervace apod.)
Hodnocení bude zaměřeno jak na proces, tak na výsledek.
Ke standardní písemné dokumentaci náleží finanční a obchodní uzávěrky, obchodní plán, mzdové výkazy, tiskopisy nutné k evidenci hostů.
Ověřování bude provedeno v ubytovacím zařízení vzhledem k povaze zkoušky.
Po celou dobu hodnocení je sledováno dodržování hygienických předpisů a předpisů bezpečnosti práce.

**Ověřování kompetencí:**
Kompetence **"Vedení agendy ubytovacího zařízení"** - kritérium d)

- •Popsat princip kontroly vykazovaných tržeb, nastavení kontrolních mechanismů - ověřování bude zahrnovat vysvětlení práce se systémem EET.

### Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

### Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

## 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) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru gastronomie nebo hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelnictví v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele praktického vyučování/odborných předmětů v oblasti hotelnictví.
b) Vyšší odborné vzdělání v oboru hotelnictví nebo gastronomie a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelnictví v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele praktického vyučování/odborných předmětů v oblasti hotelnictví.
c) Vysokoškolské vzdělání získané minimálně v bakalářském studijním programu a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelnictví v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele odborných předmětů/praktického vyučování v oblasti hotelnictví.
d) Profesní kvalifikace 65-040-M Manažer ubytovacích služeb a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v hotelovém provozu v řídicích činnostech v oblasti hotelnictví.

Další požadavky:

- •Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, může být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti 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 pro místní rozvoj, www.mmr.cz

## Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Požadavky na materiálně-technické zázemí zahrnují:
tiskopisy nutné k evidenci hostů, finančních plánů, mzdových podkladů, pracovních výkazů, pracovních smlouv, reportů ubytovacího úseku, vzory registračních karet, výpočetní techniku včetně zařízení pro elektronickou evidenci tržeb, přístup k internetu, prostor pro přípravu a následné zkoušení uchazeče.

Ověřování bude provedeno v ubytovacím zařízení vzhledem k povaze zkoušky.

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) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

## Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

### Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 5 až 7 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

## Autoři standardu

### Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro pohostinství, gastronomii a cestovní ruch, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Asociace hotelů a restaurací ČR
HOTELTIME, a. s.
ARMANDO HOSPITALITY GROUP EUROPE, s. r. o.
In Catering Ltd.